

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
PADA *NEW DINASTY TOUR AND TRAVEL* DALAM  
PENJUALAN TIKET PESAWAT DOMESTIK**



**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Ahli Madya  
pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata**

Disusun oleh:  
Lutfi Nur Azizah Yahya  
(C9413032)

**FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2016**

## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Tugas Akhir : TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA  
NEW DINASTY TOUR AND TRAVEL  
DALAM PENJUALAN TIKET PESAWAT  
DOMESTIK

Nama Mahasiswa : Lutfi Nur Azizah Yahya

NIM : C 9413032

Disetujui Tanggal : 21 Juni 2016

Pembimbing Utama,



Wahyuningsih, S.E


Disetujui Tanggal : 21 Juni 2016

Pembimbing Kedua,



Deria Adi Wijaya, S.ST, M.Sc

Mengetahui,  
Kepala Program Studi



Umi Yuliati, S.S, M.Hum  
NIP. 197707162003122001

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Judul Tugas Akhir : TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA  
NEW DINASTY TOUR AND TRAVEL  
DALAM PENJUALAN TIKET PESAWAT  
DOMESTIK  
Nama : Lutfi Nur Azizah Yahya  
NIM : C 9413032  
Tanggal Ujian : 28 Juni 2016

## DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI

Ketua Dra. Sawitri P.P., M.Pd  
NIP. 195806011986012001

(.....)

Sekretaris Yusana S.D., S.S., M.Hum  
NIP. 197509272008122002

(.....)

Penguji Utama Wahyuningsih, S.E

(.....)

Penguji Kedua Deria Adi Wijaya, S.ST,M.Sc

(.....)

  
Dekan,  
Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed., Ph.D  
NIP. 196003281986011001

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lutfi Nur Azizah Yahya

Nomor Induk Mahasiswa : C 9413032

Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Judul Karya Tulis : Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada New Dynasty  
Tour and Travel Dalam Penjualan Tiket Pesawat  
Domestik

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan karya tulis tugas akhir ini hasil plagiatisme, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Surakarta, 20 Juni 2016



Lutfi Nur Azizah Yahya

C 9413032

---

## **MOTTO**

Meskipun Tak sekaya hati Khadijah, Tak setegar sabar Maryam,  
Tak sekokoh iman Aisyah  
Namun, belajarliah untuk Berproses menuju Kebaikan

*(Lutfi Nur Azizah Yahya)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya Tulis Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Uti, yang selalu menemani dalam setiap langkahku.
2. Ibu dan Abah, dengan segala dukungannya.
3. Shewo, yang selalu menyemangatiku, dan memberikan kekuatan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur dipanjatkan pada Allah SWT atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan judul “Tingkat Kepuasan Pelanggan pada New Dynasty Tour and Travel dalam Penjualan Tiket Pesawat Domestik”, dalam penyelesaian tugas akhir ini penulis banyak menemui hambatan dan berkat bimbingan, arahan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung sehingga kesulitan yang ada dapat teratasi. Oleh karenanya, melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Ibu Umi Yuliati, S.S., M.Hum selaku Kepala Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberi pengarahan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Ibu Wahyuningsih, S.E selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan, bimbingan, solusi selama pembuatan Tugas Akhir.
4. Bapak Deria Adi Wijaya, S.ST, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan arahan, bimbingan, solusi selama pembuatan Tugas Akhir.
5. Segenap Dosen pengajar Diploma III Usaha Perjalanan Wisata dan staf Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.
6. Uti tersayang, yang selalu memberiku nasihat saat aku berada dalam fase yang kurang stabil. Yang menemani saat pembuatan tugas akhir ini dan selalu memberi lelucon yang aneh saat aku merasa putus asa maupun saat tegang menghadapi sesuatu hal.
7. Kedua orang tuaku, Ibu dan Abah. Yang membuat aku berdiri pada tahap ini, berjuang dengan dukungan kalian.

8. She-wo, wanita hebat yang selalu memberiku semangat dan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Memberikan kekuatan saat aku merasa lelah, memberi nasihat dan memberikan segalanya untukku.
9. Ke-12 adik-adikku tersayang, tercinta, terkasih Opik, Mita, Taufiq, Fafa, Rafi, Dinda, Sasa, Raihan, Nafi, Rozan, Affa, Cipip.
10. Seluruh keluargaku yang terkasih, yang selalu memberi sejuta makna dalam kehidupanku.
11. Sahabat-sahabatku yang tercinta, tersayang, terkasih, terbaik, tergilang, teraneh, ternyebelin, Raperi, Mbak Des, Nino, Inayy. Semoga kita sukses dengan cara kita masing-masing.
12. Seorang teman yang berkontribusi dalam proses penyebaran angket Tugas Akhir ini Jose, dan adik tingkat yang katanya jadi hits kalau mereka gabung sama kakak tingkat Azi, Dinar.

Pepatah mengatakan, *tidak ada gading yang tak retak*, penulis yakin dan sadar sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kesalahan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surakarta, 20 Juni 2016

Lutfi Nur Azizah Yahya



## ABSTRAK

**Lutfi Nur Azizah Yahya, C 9413032 2016.** *Tingkat Kepuasan Pelanggan pada New Dynasty Tour and Travel dalam Penjualan Tiket Pesawat Domestik.* Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pelanggan pada *New Dynasty Tour and Travel* dalam penjualan produk unggulannya yaitu tiket domestik. Selain itu, bertujuan untuk mengetahui kendala apa yang terjadi dalam suatu pelayanan tersebut dan bagaimana upaya yang dilakukan.

Metodologi yang digunakan adalah metodologi deskriptif kualitatif yang menjelaskan data yang diperoleh dari observasi langsung ke *New Dynasty Tour and Travel*, wawancara manajer dan *staff*, penyebaran kuisioner atau angket pada pelanggan, *study* dokumen, dan data-data yang diperoleh dan disajikan dalam bentuk angka. Metodologi ini didukung dengan metode analisis “*Service Quality*” yaitu metode yang menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak *New Dynasty Tour and Travel* kurang puas pada bulan Januari 2016 dari aspek *reliability, assurance, dan tangibles*. Pada bulan Februari 2016 menunjukkan pelanggan lebih puas dari bulan sebelumnya. Pada bulan Maret 2016 pelanggan lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Tetapi masih ada kesenjangan yang berdampak kendala yang beberapa sudah diminimalisir oleh pihak perusahaan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh *New Dynasty Tour and Travel* yaitu pada bulan Januari 2016 kurang puas, pada bulan Februari sangat puas, pada bulan Maret sangat puas.

*Keyword: Kepuasan Pelanggan*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. ....	Lat
ar Belakang .....	1
B. ....	Ru
musan Masalah .....	2
C. ....	Tuj
uan Penelitian .....	3
D. ....	Ma
nfaat Penelitian .....	3
E. ....	Kaji
an Pustaka .....	4
F. ....	Met
odologi .....	9
1. ....	Lok
asi.....	11
2. ....	Tek
nik Pengumpulan Data .....	11
G. ....	Sist
ematika Penulisan .....	12

## BAB II GAMBARAN UMUM NEW DINASTY TOUR AND TRAVEL

A. ....	Prof
il Perusahaan .....	13
B. ....	Pela
ayanan yang Tersedia.....	18

## BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. ....	Tin
gkat Kepuasan Pelanggan pada <i>New Dynasty Tour and Travel</i>	
dalam Penjualan Tiket Pesawat Domestik .....	21
1. ....	Pela
ayanan pada <i>New Dynasty Tour and Travel</i> .....	21
2. ....	Met
ode Service Quality “SERVQUAL” .....	23
3. ....	Has
il Penelitian Sederhana Tentang Kualitas	
Pelayanan .....	30
B. ....	Ken
dala yang Dihadapi <i>New Dynasty Tour and Travel</i> dalam	
Memberikan Pelayanan guna Mencapai Kepuasan Pelanggan	
Dalam Penjualan Tiket Domestik .....	44
C. ....	Upa
ya untuk Meminimalisir Kendala, untuk Peningkatan	
Kualitas Pelayanan guna Mencapai	
Kepuasan Pelanggan .....	48

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	54
-----------------------------------	----

DAFTAR PUSTAKA .....	58
----------------------	----

LAMPIRAN.....	60
---------------	----

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Penyusunan Pernyataan Harapan .....	28
Tabel 2 Penyusunan Pernyataan Pelayanan yang Diterima .....	29
Tabel 3 Perhitungan Setiap Responden Bulan Januari 2016 .....	30
Tabel 4 Perhitungan Harapan Setiap Determinan Bulan Januari 2016.....	32
Tabel 5 Perhitungan Kenyataan Setiap Determinan Bulan Januari 2016 .....	33
Tabel 6 Kesenjangan Harapan dan Kenyataan Bulan Januari 2016 .....	34
Tabel 7 Perhitungan Setiap Responden Bulan Februari 2016 .....	35
Tabel 8 Perhitungan Harapan Setiap Determinan Bulan Februari 2016.....	36
Tabel 9 Perhitungan Kenyataan Setiap Determinan Bulan Februari 2016 .....	37
Tabel 10 Kesenjangan Harapan dan Kenyataan Bulan Februari 2016 .....	37
Tabel 11 Perhitungan Setiap Responden Bulan Maret 2016 .....	38
Tabel 12 Perhitungan Harapan Setiap Determinan Bulan Maret 2016.....	39
Tabel 13 Perhitungan Kenyataan Setiap Determinan Bulan Maret 2016 .....	40
Tabel 14 Kesenjangan Harapan dan Kenyataan Bulan Maret 2016 .....	40

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1 Kesenjangan Harapan dan Kenyataan Bulan Januari 2106 .....	34
Grafik 2 Kesenjangan Harapan dan Kenyataan Bulan Februari 2016 .....	37
Grafik 3 Kesenjangan Harapan dan Kenyataan Bulan Maret 2016 .....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Denah Lokasi <i>New Dynasty Tour and Travel</i> .....	17
Gambar 2 Kantor <i>New Dynasty Tour and Travel</i> .....	18
Gambar 3 Fasilitas Fisik Ruang AC dengan Kipas Angin.....	50
Gambar 4 Fasilitas Fisik Ruang Tunggu.....	50
Gambar 5 Fasilitas Fisik Area Parkir .....	51
Gambar 6 Ruang yang Kurang Rapi .....	52